
Estrategias innovadoras para el emprendimiento en el sector de las empresas de servicios de
talento humano pp. 252 - 268

Mendoza Jaramillo; Friktzia Catherine

Instituto Tecnológico Universitario Cordillera

Quito, Ecuador

Av. De la Prensa.

friktzia.mendoza@cordillera.edu.ec

Estrategias innovadoras para el emprendimiento en el sector de las empresas de servicios de talento humano

Mendoza Jaramillo Friktzia Catherine

Instituto Tecnológico Universitario Cordillera

friktzia.mendoza@cordillera.edu.ec

Resumen

La realidad actual tras la crisis sanitaria mundial, ha traído consigo incertidumbre, temor y desesperación, pero también oportunidades, retos y desafíos que encienden sus luces hacia el emprendimiento de nuevas ideas y alternativas que puedan suplir y satisfacer las necesidades tanto de personas como de empresas, por lo que, en la gestión de talento humano se ve la oportunidad de emprender con la creación de empresas que ofrezcan estos servicios y que busquen acoplarse a las nuevas necesidades y tendencias propias del entorno empresarial. El objetivo de la revisión de literatura fue determinar las estrategias innovadoras que pueden aplicarse y adaptarse en los nuevos emprendimientos de empresas de servicios de talento humano, el estudio ha sido de tipo disciplinar y bajo un enfoque cualitativo, considerando el análisis de información relacionada directamente con los subsistemas de talento humano y el emprendimiento, así también, se utilizaron fuentes de información documental de niveles primario y secundarios que aportaron con el objetivo de este trabajo, utilizando como palabras claves el emprendimiento, las estrategias, la innovación y el talento humano. De esta manera, se determina una estrecha vinculación entre la innovación y las estrategias directamente con el emprendimiento ya que es el camino más creativo de iniciar actividades de servicios de talento humano con visión estratégica a largo plazo.

Palabras clave

Emprendimiento, Estrategias, Innovación, Talento Humano

Abstract

The current reality after the global health crisis, has brought with it uncertainty, fear and despair, but also opportunities, challenges and challenges that turn on their lights towards the undertaking of new ideas and alternatives that can supply and satisfy the needs of both people and companies. Therefore, in the management of human talent, there is an opportunity to start with the creation of companies that offer these services and that seek to adapt to the new needs and trends of the business environment. The objective of the literature review was to determine the innovative strategies that can be applied and adapted in new ventures of human talent services companies, the study has been disciplinary and under a qualitative approach, considering the analysis of information directly related to the subsystems of human talent and entrepreneurship, as well as sources of documentary information of primary and secondary levels that contributed with the objective of this work, using entrepreneurship, strategies, innovation and human talent as keywords. In this way, a close link between innovation and strategies is determined directly with entrepreneurship since it is the most creative way to start human talent services activities with a long-term strategic vision.

keywords

Entrepreneurship, Strategies, Innovation, Human talent

“Hacer cosas diferentes e innovadoras nos hace únicos, nos hace auténticos y sobre todo nos hace competitivos”

“Sólo quien se atreve a hacer cosas diferentes conseguirá resultados exitosos”

El presente estudio de revisión de literatura busca identificar la importancia de emprender aplicando estrategias innovadoras que marquen una diferencia competitiva en el mundo empresarial actual, considerando las exigencias, necesidades y requerimientos del mercado en su relación con la innovación y la aplicación en temas de talento humano. La interacción entre el emprendimiento y la innovación nos llevará a comprender que las tareas de generar nuevos negocios en la actualidad se invierten de condiciones particulares al desarrollo tecnológico, de ahí que será importante plasmar el pensamiento innovador con ideas nacidas desde la tercera y cuarta revolución industrial, en tanto en cuanto, en la aplicación del presente trabajo se analizará entornos de servicios.

La necesidad de emprender en la actualidad se enfoca principalmente en iniciar algo nuevo, una nueva idea, propuesta, oportunidad o una nueva fase generada por la motivación de satisfacer las necesidades de la persona que asume esta decisión; además pretende cubrir las expectativas de los requerimientos de la sociedad actual. En ciertas ocasiones, emprender implica un camino desconocido generado por la incertidumbre de lograr el éxito; sin embargo, es necesario realizar un estudio previo con el fin de materializar la idea inicial en un proyecto que permita la sostenibilidad en el tiempo.

El origen del emprendimiento se remonta a la prehistoria (hace menos de un millón de años) en donde sus inicios se gestaron a través de cambios progresivos en las relaciones materiales y sociales de la humanidad. El ser humano en la búsqueda de su supervivencia descubrió elementos de la naturaleza que le permitieron satisfacer sus necesidades básicas a través de objetos primarios de trabajo. En ese sentido, Mancilla (2016) expresó que el emprendimiento ha existido desde la prehistoria, aunque con poco tecnicismo y menos complejo; en esta época, se gestaban ideas para poder lograr la subsistencia y mejorar la calidad de vida en las comunidades. Es así como emprendedores crean la rueda, herramientas de trabajo para la agricultura. Estas acciones dan origen a la producción, permuta, diferentes formas de intercambio de mercancías, que condujeron al surgimiento de clases y estratos sociales (Burgos 2016).

Es así que, Coromines (1981) manifestó que el término emprender viene de escritos aragoneses de los años 1030 y 1095. Además, en el siglo XVI, Toro (1999) describió a los emprendedores como los que estuvieron en frente de los grupos militares en busca de combatientes, mismos que eran puesto a servicio de los grandes emperadores. A

comienzos del siglo XVIII, el emprendimiento se relacionó con el área de la construcción civil mediante profesionales que trabajaban por contratos de obra. (Rodríguez, 2009). Además, el siguiente alcance define al terrateniente, quien se encarga de aprovechar sus tierras para comercializar los productos que de ella se producen (Hoselitz, 1951; Toro, 1999; Verin, 2011; Peña Calvo et al., 2015; Azqueta Díaz de Alda, 2017).

A finales del siglo XIX y principios del XX, el desarrollo del pensamiento económico neoclásico coincide con la consolidación de los mercados nacionales, y la libertad de comercio. Este ambiente propicia el desarrollo de la figura de un nuevo empresario. (Hoselitz, 1951; Toro, 1999; Verin, 2011; Peña Calvo et al., 2015; Azqueta Díaz de Alda, 2017).

Es importante considerar a (Hamilton y Harper, 1994) quienes expresan que, “con el apogeo de la Revolución Industrial en Gran Bretaña, el empresario comienza a ajustarse a las nuevas demandas que exige el emergente desarrollo industrial y se convierte en un empresario multifacético, que asume facetas propias de un gestor” (p.10).

En relación a la definición de emprendedor, Schumpeter (1957), manifiesta que “el emprendedor se ubica como iniciador del cambio y generador de nuevas oportunidades. El emprendedor se presenta como una fuerza desequilibradora, aunque cada actividad emprendedora genere una nueva situación de equilibrio” (p75); mientras que la escuela austríaca está fundamentada en el equilibrio, que permite a los emprendedores cambios sobre una realidad. Los austríacos consideran importante la relación entre la competencia y la oportunidad a través del emprendimiento. (Peter Druker, 1985; Alicia Castillo,1999).

Se puede también poner énfasis en que el inicio de una actividad productiva a través de un emprendimiento con visión estratégica permite el desarrollo económico con miras a la generación de fuentes de empleo, así como también a la apertura de nuevos mercados y el crecimiento y desarrollo de mercados que ya existen. En base a esto, Chiavenato (2008) mencionó, “que la estrategia: se refiere al comportamiento global en cuanto a su entorno. Nos dice, que la estrategia casi siempre significa cambio organizado” (p. 73,74). Por lo mismo, Carneiro (2010) dice que “ la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial”. (p.163). Estrategias son entonces, los mecanismos y maneras de lograr un proceso que permita alcanzar resultados eficientes, exitosos y diferentes de acuerdo a los objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo motivados por algún propósito en particular.

Para poder explicar cómo se comportan las personas, es necesario revisar la motivación humana, por lo que Mc. Clelland (1989) en su teoría:

Divide las necesidades de un individuo en factor de poder, que enfoca a las personas que tienen alta necesidad de influir en las demás, es decir, son personas que tienen posibilidades para ser líder de un grupo, factor de afiliación, donde toda persona necesita pertenecer a un grupo y ser aceptado por los demás; y el factor de logro que consiste en alcanzar todas las metas que se fije el individuo (p.244).

Haciendo referencia al tema de las necesidades es importante tomar en cuenta lo que dice Maslow (1991):

Cuando se satisface una necesidad, surge otra en su lugar, dentro de un proceso que no tiene fin, desde el nacimiento hasta la muerte de las personas. Por tal motivo, los behavioristas consideran que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor el comportamiento del hombre y utilizar la motivación como poderoso medio. Esta teoría expresa que a través del impulso de la persona de ser cada vez más y de atender todo lo que pueda ser. Con base en esto establece tres niveles: primero las necesidades inferiores que son fisiológicas y de seguridad, luego las necesidades medias y sociales y finalmente las necesidades superiores que tratan de la estima y autorrealización (p.87).

Por otra parte, Schnarch (2014) mencionó que:

En cuanto a la identificación de oportunidades, lo primero es distinguir ideas de verdaderas oportunidades de negocio. Una oportunidad se puede definir como una solución propuesta, productos o servicios, para una necesidad insatisfecha o no satisfecha del todo, nicho de mercado, con una lógica de negocios particular, estrategia de entrada y modelo de negocios. La evaluación de oportunidades en cambio es un proceso posterior que define y pondera las magnitudes y riesgos económicos y financieros involucrados. Las oportunidades pueden surgir de estudiar las necesidades insatisfechas en un determinado mercado, las necesidades actuales que se proyectan en el futuro inmediato, las nuevas necesidades que se pueden presentar en el futuro, las inquietudes e intereses personales y las deficiencias en productos y servicios existentes. (p.161).

De la misma manera, Vainrub (2009) indica que las características de las oportunidades nacen con una idea que debe ser atractiva, oportuna y perdurable; los empresarios experimentados tienden a elegir tres factores del éxito: la idea, la oportunidad y los recursos; situación clave para transformarla en oportunidad” (p.128).

Así también, otra de los aspectos importantes que deben ser consideradas es la innovación, un término que va totalmente anclado al emprendimiento. Muchos autores conciben que

innovar es más que tener nuevas ideas o crear algo nuevo, para que algo nuevo sea considerado como innovación debe tener éxito en el mercado (Amabile, 1988).

Hernández y de la Calle, 2006; Jordán Sánchez Juan Carlos, 2011 mencionaron que “Para sobrevivir y crecer la empresa debe innovar en forma permanente, aunque sea solo de forma progresiva, esto la conduce a organizarse para innovar y capacitarse para dominar las tecnologías que soportan la innovación”. Sin lugar una definición muy acertada ya que sin duda innovar es hacer algo diferente, algo que cause un impacto positivo en la sociedad, es cumplir las expectativas de las personas en un alto nivel, es iniciar algo de una forma que otras personas no lo hacen. Tal cual, lo estipula Rifkin (2011) en la tercera revolución industrial cuando dice: “En esta nueva era, la antigua noción de propiedad está cediendo su lugar a un nuevo concepto, como el derecho a disfrutar del acceso a las redes sociales y compartir experiencias comunes con otras personas” (p. 381), en donde se destaca nuevas formas de innovación asociadas a las interacciones de la sociedad bajo ideas que asocien comportamientos relacionales, en donde prima la idea de realizar emprendimientos asociados a nuevos giros de negocios.

El emprendedor de acuerdo a Andy Freire (2004) es “quien encuentra una oportunidad y crea una organización para ponerla en marcha” (p.27).

Al respecto, Freire (2004) dice que:

El proceso emprendedor tiene la forma de un triángulo invertido, en el punto de apoyo (el vértice de abajo) está el emprendedor; en el vértice de la derecha está el capital y en el izquierdo, el proyecto o la idea; así mismo manifiesta que el emprendedor brillante siempre logra finalmente el capital o el gran proyecto. El emprendedor mediocre, por más que tenga un padre rico y generoso, no es exitoso” (p.34).

Por lo que se puede argumentar que si bien es cierto el capital de inversión es decir la parte económica que se requiere para dar inicio a un emprendimiento es esencial, lo más importante será la capacidad, actitud y genuinidad que tenga el emprendedor y es por eso que la base del triángulo invertido se sostiene directamente en el emprendedor y en sus ideas estratégicas para lograr el objetivo de manera.

La actitud como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona, a lo que se puede determinar que un emprendedor debe mantener una actitud que predisponga a la gran aventura de iniciar un camino de descubrimientos, éxitos, tropiezos y aprendizaje, tomando en cuenta que existe la competencia, la tecnología, las ideas y sobre todo las oportunidades que sin duda alguien las va a aprovechar.(Allport,1935;Eduardo Escalante Gómez,2012).

El objetivo del presente estudio es identificar las estrategias utilizadas por el sector de servicios de talento humano bajo los contextos de emprendimiento e innovación.

Materiales y Métodos

La presente investigación se la realizó bajo un enfoque cualitativo ya que se consideró el análisis de información relacionada con las estrategias innovadoras para el emprendimiento de servicios de los subsistemas de talento humano, así como el estudio de las necesidades de las empresas que requieren de estos servicios, lo cual permitirá desarrollar el criterio y punto de vista del investigador en base a los datos recopilados.

El estudio ha sido de tipo disciplinar debido a que se tomó en cuenta información relacionada con experiencias de emprendimientos realizados en Latinoamérica, mismos que aportarán considerablemente en el presente estudio.

La finalidad del estudio es aplicada ya que el objetivo va direccionado a brindar una visión integradora de emprendimientos de servicios con enfoque estratégico y competitivo. La información recopilada ha permitido realizar análisis que ayudará a lograr los resultados deseados apuntando a emprendimientos en servicios de talento humano, dándole un giro innovador y creativo hacia la satisfacción de las necesidades empresariales y del mismo emprendedor.

Para la presente investigación se han utilizado fuentes de información documental bajo los niveles primario como son el análisis de las necesidades de Maslow; la definición de estrategias de Chiavento; y la importancia de la innovación de Amabile; así también la teoría de la tercera revolución industrial de Rifkin y secundario como son artículos de definiciones de emprendimiento, su origen, evolución y tipología, revistas, libros y repositorios digitales de temas relacionados con el emprendimiento innovador de servicios como técnica exploratoria y analítica, mismas que permitieron fundamentar la información recopilada.

Se utilizaron como unidades de análisis a los catálogos Scielo, Redalyc, Proquest, Google Scholar, Repositorios digitales, y otros que cuentan con información de artículos originales e inéditos, de carácter oficial y que aportan al tema de estudio a través de las palabras clave de búsqueda que fueron: emprendimiento, emprendedor, estrategias, innovación, orígenes, evolución.

Su alcance ha sido de tipo exploratorio, para obtener una idea de qué se ha hecho y de qué manera se podrá conseguir el objetivo del presente estudio. Se utilizaron como instrumentos de recolección de información a las fuentes bibliográficas, como la teoría de la motivación, del comportamiento, la actitud, evolución del emprendimiento, definiciones, ley de emprendimiento, mismas que aportan directamente a la investigación. Como procedimiento de

recolección de información, se aplicó la técnica documental enfocado en la importancia de los emprendimientos en Latinoamérica con el fin de tener puntos de referencia que permitan iniciar el camino del emprendimiento innovador.

Resultados

Es importante recalcar que, “El emprendimiento es un campo que ha ido evolucionado recientemente debido a las maneras de abordar su objeto de estudio. Su análisis ha girado en torno a tres enfoques; económico, psicológico e institucional” Pico, Del Rio, Simancas y Rodríguez (2017).

Este documento sugiere que existe un vacío en los estudios del emprendimiento visto desde el desarrollo humano y social, aportando evidencia teórica que ratifica dicha afirmación mediante un análisis de la literatura. Así mismo, se presenta evidencia empírica sobre las oportunidades de estudiarlo, en relación a variables claves de cada concepto. Los resultados muestran que existe suficiente evidencia para suponer que existe una relación entre el emprendimiento y el desarrollo humano, además es un campo que aún no se ha explorado y que presenta oportunidades para investigar y profundizar (Pico et al., 2017).

Rosa Sandra Burgos Castelo y Lydia Villar López (2016) manifestaron que,

La importancia del emprendimiento en el desarrollo económico y social a nivel mundial, influye directamente en Ecuador, por lo que es motivo de un estudio histórico el desarrollo y evolución del emprendimiento desde antes de la conquista española, tiempo en el que se realizaban transacciones comerciales, mismas que eran llevadas a cabo por los balseros de Payta, Tumbes y Guayaquil en rudimentarias embarcaciones. En la época de la colonia, en los años 1620 y 1660, se presenta un periodo de crecimiento económico a través de la comercialización de productos minerales, agrícolas e industriales, por lo que, los astilleros se convierten en el principal rubro generador de dinero, siendo desplazados a segundo lugar en los años 1660 por los obrajes. A fines del siglo XVIII inicios del XIX, en Ecuador los emprendedores agrícolas fortalecen sus actividades, debido a que el cacao atraviesa el segundo auge, y el café ecuatoriano abre mercados internacionales. La exportación de la paja toquilla en el periodo gran colombino, tiene un incremento no muy significativo. El inicio del capitalismo en el Ecuador para los años 60 es marcado por empresas poco desarrolladas, salarios mínimos y deficiente mano de obra (Burgos 2016). En el período republicano (1830 – 1859) Ecuador se inserta internacionalmente gracias a grandes empresarios que constituyeron un gran aporte financiero (p.16).

En vista de que se ha denotado que los emprendimientos forman parte de la cotidianidad de un gran sector social y que a través de la historia fungieron como un sector económico relevante en las actividades del país, se vio la necesidad de implementar normativas que regulen sus actividades. En época actual la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020) manifiesta que el Ecuador ha alcanzado importantes posiciones en índices internacionales sobre emprendimiento, como por ejemplo Global Entrepreneurship Monitor que, para el año 2017, ubica al Ecuador como el segundo país con el mayor índice de espíritu emprendedor con el 28%, solo después de Perú. En base a lo anterior es importante resaltar el perfil emprendedor con base en las competencias requeridas para que los alumnos del ámbito universitario puedan llegar a auto-emplearse.

Dichas competencias, tienden a ser fortalecidas a través de los distintos programas de las universidades donde se potencian las mismas, dimensiones como temas financieros, herramientas tecnológicas, capacidades técnicas, así como, el aporte de la psicología a todo el proceso de potenciación necesarios para incentivar el comportamiento emprendedor en los jóvenes universitarios (Fayolle, 2006; Sánchez García, 2017), serán necesarios para configurar un espíritu emprendedor.

Así mismo, la Alianza para Emprendimiento e Innovación AEI (2014) ha descrito una estrategia para desarrollar un ecosistema de emprendimiento e innovación. Según el GEM (Global Entrepreneurship Monitor), en el año 2013, el Ecuador obtuvo el 36% de índice de emprendimiento temprano, en este mismo año 1 de cada 3 personas adultas hicieron trámites para crear un negocio o emprendimiento con una antigüedad no mayor a los 42 meses, el 22.7% emprendieron, quienes aprovecharon una oportunidad y tan solo 12.1% por necesidad.

Es por eso que, si se habla de emprendimiento se lo relaciona directamente con innovación, y es así que, a Joseph Alois Schumpeter (1883–1950) se le debe la introducción del concepto de innovación. Él lo define como la combinación de factores de una manera diferente que incorpora novedades y lo relaciona con el emprendimiento (Schumpeter, 1939). Sus aportaciones tienen un impacto considerable, especialmente sobre la comprensión del empresario como innovador que propicia el progreso económico (Van Praag, 1999; McGraw, 2006; Rodríguez Sedano y López de Pedro, 2013; Baumol, 2015, como se citó en Azqueta Diaz de Alda, 2017).

Evidentemente, la utilización de diferentes soluciones Cloud que existen en el mercado, permite estandarizar los procesos de selección, evaluación y formación, optimizando los tiempos y los recursos necesarios para llevarlos a cabo (Canteli, 2020; Mejía, 2020).

De este modo, otro de los desafíos que ha debido enfrentar los servicios de talento humano es la contratación on line, por lo que, el uso de internet para el reclutamiento web ha sido el más extendido en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la actualidad. Las webs de las propias organizaciones y los portales especializados han cambiado la forma de comunicación entre empresa y candidato, que, hasta hace no mucho, se centraban exclusivamente en el papel. (Delgado, 2016; Mejía, 2020). Actualmente las empresas de servicios de talento humano llevan a cabo estrategias muy diversas, entre las que hay que destacar el *outsourcing* y el reclutamiento 2.0, compuesto este último por el reclutamiento y selección de personal a través de redes sociales, *employer branding*, y el reclutamiento móvil. (Delgado, 2016; Mejía, 2020).

En Ecuador, Adecco Group es una de las principales empresas que brindan soluciones en materia de selección de personal, buscando adaptarse a las necesidades y seleccionando el mejor capital humano, para lo cual realizan la evaluación del talento que permita determinar el grado de ajuste de las personas al cargo; aplicación de pruebas on-line de acuerdo a la vacante requerida; assesment center permitiendo observar de manera objetiva las competencias y habilidades y realizar visitas domiciliarias para determinar las características del entorno del aspirante.

Cabe recalcar, que las empresas de Servicios de Talento Humano realizan también el |. “En la convulsionada y emergente economía de internet, los tiempos de mercadeo son cruciales y requieren una alta especialización en labores informáticas por lo que el outsourcing está ganando mucha popularidad” (Scheider, 2004; López, 2010).

López (2010) explica que el outsourcing es una herramienta importante en la gestión de recursos humanos para las empresas que han decidido ceder sus recursos humanos a un Outsourcing. Por medio de una página web se agilizan trámites administrativos como: entrega de desprendibles de nómina, certificados laborales, actualización de datos, evaluaciones de desempeño, entre otros. De esta manera no hay necesidad de crear una plataforma en el sistema de la empresa, ya que el proveedor puede hacer todo esto mediante una intranet.

Otra de las herramientas mas utilizadas en la actualidad es el chatbot, que al respecto Serrotho (2018) manifestó que:

El chatbot es una herramienta que ayuda en el proceso de selección no solo al obtener información de potenciales aspirantes, sino también permite agilizar los procesos de verificación de referencias y antecedentes; así también, la capacitación a través de la utilización de chatbots es muy efectiva ya que permite una interacción directa con los

colaboradores, renovando la forma tradicional de enlazar la capacitación a un video o presentaciones de power point; Se evidencia entonces que, los chatbots y la inteligencia artificial se convertirán en una parte integral, innovadora y efectiva de cualquier estrategia de transformación digital, que sin duda revolucionará la gestión en las empresas.

Dentro del proceso de reclutamiento, es importante mencionar el papel de los “cazadores de talento” que según Castellano (2018) son un elemento muy importante en el camino al éxito de una organización, Estos cumplen una labor verdaderamente estratégica al proveer a sus empresas del personal que hará la diferencia en la gestión y el desempeño".

Un cazador de talentos es una persona con las habilidades para hallar, atraer, seleccionar, evaluar y contratar a los mejores candidatos profesionales. Estos empleados contratados resaltarán en su desempeño y ayudarán a la compañía a alcanzar diversos logros (Castellano, 2018). Es por tal importancia que uno de los servicios que brindan las empresas de Talento Humano es permitir a los grandes empresarios a contar con los mejores profesionales en su equipo de trabajo, y esa será la gran responsabilidad y compromiso.

Una de las empresas que brindan el servicio de Caza Talento en Ecuador a partir del 2007 es Selecta, quienes han cubierto de una eficiente a través de este servicio a más de 300 empresas de los distintos sectores empresariales del país, manejándose bajo la experiencia global de NPWorldwide®, la red de cazatalentos más grande del mundo.

Un factor clave para el fortalecimiento del talento humano en una empresa es la capacitación, que según Chiavenato (2001) “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. En este sentido, la Corporación Líderes es una empresa ecuatoriana que brinda servicios de capacitación, quienes tienen como promesa de valor ofrecer soluciones innovadoras e integradas de aprendizaje continuo a las empresas a través de las modalidades *presential training*, *virtualearning*, y la comunidad líderes.

Sin duda, la pandemia trajo consigo fuertes desafíos para todos, y los servicios de Recursos Humanos no fueron la excepción, es así que las empresas que ofrecen estos servicios han tenido que adaptarse a cambios necesarios y oportunos, poniendo en primer plano la digitalización de procesos, la tecnología y las plataformas virtuales. Adecco Group, es una multinacional muy

reconocida que oferta servicios de Recursos Humanos y ha sido el vivo ejemplo de la importancia de adaptar cambios inmediatos aplicando el trabajo híbrido, que es la combinación del trabajo remoto y en oficina, ofreciendo horarios flexibles y enfocándose en el trabajo por objetivos. Esta modalidad poco a poco se implementará en todas las empresas y con toda seguridad llegó para quedarse. (Revista Lideres 2021).

En efecto, la nueva tendencia del talento humano se ha ido enfocando de acuerdo a los cambios inmediatos que debieron aplicarse para solventar las necesidades de las empresas de manera inmediata, oportuna y eficiente. Para que esa respuesta sea eficaz, los líderes de Recursos Humanos deberán analizar la situación, identificar las amenazas y priorizar (Canteli, 2020; Mejía, 2020), dado esto, se debe tener muy en cuenta que “la inteligencia artificial podría no solo alcanzar la inteligencia biológica sino superarla” (Kurzweil, 2005; Susana Domingo, 2010). “No se trata de aplicar los cambios por mera obligación. Todos ellos quieren otorgar a sus entidades de ventajas competitivas y virtudes como las de conocer mejor a sus clientes y lograr una mayor colaboración entre empleados” (Núñez, 2018; Mejía, 2020); y es desde esta perspectiva que se aplican cambios y se incursiona con el teletrabajo, que “se define como un nuevo esquema de trabajo utilizando internet u otras plataformas de comunicación o tecnológicas TIC’S, permitiendo laborar desde casa, cambio muy evidente que tiene que ver también con la parte económica y laboral de un país” (Santillán Washington, 2020).

A pesar de que, la gran mayoría de empresas ha optado por realizar sus actividades por Teletrabajo, por situaciones de seguridad integral de sus colaboradores, otro de los servicios innovadores de una empresa de talento humano será implementar las Pausas Activas Virtuales, a lo que Gavio (2014) manifiesta que:

Las pausas activas laborales residen en el manejo de una variedad de técnicas en etapas cortas (máximo 10 minutos), durante los horarios de trabajo con el fin de activar “la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental, y potenciar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral. (Jairo Niño, 2020).

Sin duda, la inversión en talento humano brinda importantes ventajas a nivel mundial a empresas y países en la economía del conocimiento. Esta corriente económica obliga a los gobiernos a tomar medidas de inversión que tendrán retornos económicos positivos para el país. Gracias a estas inversiones ciertos países pueden contar con un capital humano que otorgue ventajas competitivas substanciales (Sánchez y Arévalo, 2016).

Cabe resaltar que, las actuales empresas que se dedican a brindar los servicios de Talento Humano se limitan a los modelos tradicionales, lo que abre la expectativa y oportunidad de

emprender bajo el esquema de empresas innovadoras, con servicios oportunos y eficientes, utilizando las herramientas tecnológicas al 100% con el fin de solventar las necesidades actuales de las empresas y organizaciones enfocados a la realidad actual del mundo competitivo.

Por lo que, se enfatiza la importancia de la conexión entre el emprendimiento y los recursos humanos ya que debe ser analizada desde diferentes enfoques: a) el emprendedor desde el rol de recurso humano generador de nuevas ideas; b) el recurso humano como fuente de ventajas competitivas sostenibles, y c) el emprendedor como líder y gestor de los RRHH de la empresa (Revuelto, 2014). “La formación de emprendedores y nuevas empresas es una prioridad cuando se trata de promover el desarrollo económico y social de los países. El emprendimiento resulta importante por sus efectos positivos en la generación de empleos y el crecimiento económico” (Zamora, 2017, p.35).

Discusión

Existe un vacío en los estudios de emprendimiento en relación al desarrollo humano y social, y esto se debe a que para evidenciar este desarrollo, el emprendimiento requiere pasar por todos sus procesos y consolidarse, por el contrario si el emprendimiento no logra el objetivo de sostenerse en el tiempo, no necesariamente significará que no hubo desarrollo humano y social, sino más bien que generó oportunidades de aprendizaje, mejora y la búsqueda de nuevas alternativas de iniciar nuevos proyectos (Pico et al., 2017).

Es importante destacar que en el tema de emprendimiento se deben realizar estudios históricos locales que describen realidades psicológicas, sociales, económicas y empresariales, que permitan evidenciar los emprendimientos en los diversos lugares y campos de acción. (Burgos y Villar, 2016). Ecuador en el año 2017 se sitúa en el segundo nivel de índice de espíritu emprendedor, y esto se debió a la actitud positiva y confianza en las habilidades y capacidades de las personas que iniciaron sus nuevos proyectos, aproximadamente 3 millones de personas dieron inicio a sus emprendimientos con expectativas de éxito duradero (AEI2014).

El espíritu emprendedor va enfocado en la motivación y capacidad de empresarios que indagan sobre la demanda de nuevos productos y servicios que las personas requieren y necesitan, considerándolas como oportunidades y aprovechando todos los recursos para producirlos y tratar de estar siempre por delante de la competencia, contribuyendo de esta manera con el desarrollo económico. Kirzner (1998).

Cabe recalcar que, la innovación y la creatividad no han sido factores relevantes en los emprendimientos ecuatorianos, lo cual no marca una diferenciación ni ventaja competitiva en relación a productos o servicios que se diferencian en el mercado, a pesar de que el número de

emprendedores crece cada vez más, pocos han implementado estrategias innovadoras con la utilización de las TICs, tecnología de punta, misma que permite abrir las puertas a mercados tanto nacionales como internacionales. Zamora (2017).

Es así que, la mayoría de autores coinciden en que el éxito de un emprendimiento puede basarse en la combinación de varios factores como la innovación, la creatividad, la actitud positiva, el espíritu emprendedor y el enfoque hacia ventajas competitivas que marquen una diferencia en el mercado. (Schumpeter,1950; Van Praag,1999; McGraw, 2006; Rodríguez, 2013; Baumol, 2015, como se citó en Azqueta Díaz de Alda, 2017).

De esta manera, al hablar de emprendimiento viene a la mente la idea de algo nuevo, el inicio de un sueño, un objetivo y más claramente de un negocio, sin embargo, esta gran idea trae consigo dudas, inquietudes, incertidumbre y sobre todo el temor de tener un inicio con un pronto final, también es importante considerar que los emprendedores tienen habilidades destacadas que marcan la diferencia entre quienes lo son y quiénes no, de esta manera se puede resaltar su creatividad, su capacidad de innovación, son optimistas, confían en sus decisiones y si bien es cierto emprender implica riesgos, no huyen de ellos ya que ven en ellos la oportunidad de adquirir experiencia que les permita lograr sus objetivos.

Es crucial implementar el teletrabajo para mantener activos a los colaboradores. Al mismo tiempo, debe potenciarse su capacitación y diseñar los protocolos a seguir cuando retornen a la oficina. (Jaugreri,2020; Mejía,2020).

Por lo tanto, analizando las importantes definiciones de los autores antes mencionados, se determina que el objetivo del presente estudio ha sido identificar las estrategias utilizadas por el sector de servicios de talento humano bajo los contextos de emprendimiento e innovación y de esta manera implementar nuevas ideas que permitan cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas de las empresas que requieren de estos servicios.

Las empresas que brindan servicios de talento humano, están en la necesidad de incorporar herramientas tecnológicas a sus procesos de: reclutamiento, selección, *head hunting*, contratación, capacitación, adaptación de los nuevos colaboradores; mismas que permitan optimizar los recursos, con la finalidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes de manera oportuna y eficiente (Delgado,2016; Mejía,2010).

Sin duda, la tecnología es la herramienta fundamental que permite facilitar los procesos de talento humano, y es así que el outsourcing como una de las actividades fundamentales de las empresas que brindan estos servicios se apoyan en aplicaciones digitales para cumplir con los objetivos propuestos (Scheider, 2004; López, 2010).

Actualmente una estrategia innovadora que va incursionando en los procesos de gestión de talento humano es el chatbots, que es una herramienta que con el uso de la inteligencia artificial busca la interacción de ésta con los clientes que requieran algún tipo de información. En el proceso de reclutamiento y selección de personal, este software permite la interacción directa con los candidatos para disponer de información relevante que contribuya al desarrollo efectivo de este proceso (Serrotho, 2018).

Tomando como referencia los tipos de emprendimientos, el enfoque va direccionado hacia el emprendimiento impulsado por la innovación. Emprender implica tomar una gran decisión importante en la vida profesional donde se consideran las actitudes, aptitudes, capacidades y habilidades que irán seguidos de un plan claramente definido de objetivos por alcanzar.

Los profesionales de talento humano, se preparan para aportar de manera eficiente en las organizaciones que día a día exigen amplios conocimientos en el área como tal; así también, hay quienes abren un poco más su mente y piensan en emprender en actividades afines a su formación, aunque se percibe ciertas limitaciones ya que muchos ven como única alternativa de emprendimiento brindar servicios de capacitación, por lo que, se ha podido identificar a través del presente estudio que existen varias estrategias innovadoras con las que se puede iniciar una gran empresa de servicios de talento humano.

En base a la información antes mencionada, se considera que las estrategias innovadoras para el emprendimiento de empresas que brinden servicios de recursos humanos deberían ir enfocadas con el desarrollo de la tecnología y a las nuevas necesidades y tendencias, las cuales están orientadas al *Inbound recruiting* para la captación del mejor talento a través de herramientas digitales; otra de las estrategias importantes será desarrollar programas de gamificación a través de mecánicas de juegos que permitan alcanzar objetivos, alinear las metas y fomentar la cultura organizacional.

Por consiguiente, es conveniente acotar que ésta es la oportunidad de iniciar emprendimientos que aporten a la sociedad con empresas creativas e innovadoras, dispuestas a afrontar los retos y desafíos de trabajar al 100% con la tecnología y las Tics, mismas que permitirán un alcance más amplio y una ventaja competitiva más real y efectiva que permitirá cumplir los objetivos empresariales.

Lista de referencias

- AEI. (2020). *Ecuador un país Emprendedor e innovador en el 2020*. [PDF]. Quito. Recuperado de https://unctad.org/system/files/official-document/epf_npd02_Ecuador_es.pdf
- Amabile, T. (1988). *A Model of Creativity and Innovation in Organizations* (10th ed., pp. 123-167). B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.).
- Azqueta Diaz de, A. (2017). *El concepto de emprendedor: Origen, Evolución e interpretación* [PDF]. Gipeperse.
- Burgos Castelo, R. (2016). Los emprendimientos desde la perspectiva histórica, económica y social, en el escenario mundial y del Ecuador. *Revista Caribeña De Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/08/emprendimientos.html>
- Castillo, A. (1999). *Estado del Arte en la enseñanza del emprendimiento* [PDF]. First Public Inc Chile. Recuperado de <http://recursos.ccb.org.co/bogotaemprende/portalninos/contenido/doc2estadodelarteenlaensenanzadelemprendimiento.pdf>
- Carneiro Caneda, M. (2010). *Dirección estratégica innovadora* (p. 126). La Coruña: Netbiblo.
- Coromines, J. (1981). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gregos
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (p. 626). México: Elsevier Editora Ltda.
- Fayolle, A. (2006). *Evaluación del Impacto de los programas de educación en emprendimiento*. *Revista de Información Industrial Europea*,
- Freire, A. (2004). *Pasión por emprender* (p. 240). Buenos Aires: Alfaguara, S.A.
- Hamilton, R., & Haper, D. (1994). *The entrepreneurs in theory and practice* (pp. 3-18). Journal of Economic Studies.
- De la Calle, A., & Hernández, R. (2006). Estudio sobre el comportamiento innovador de la empresa. *Revista De Estudios Económicos Y Empresariales*, (18), 7-30.
- Kirzner, I. (1998). *Competencia y Espíritu Emprendedor*. Boston: uncertainty and profi
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (p. 238). Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana* (p. 277). Madrid: Narcea.
- Moya, P., & Santana, S. (2016). *Sobre el concepto de emprendimiento* [pdf]. Laboratorio de Innovación y Emprendimiento. Recuperado de <https://www.openbeauchef.cl/wp-content/uploads/2016/12/Sobre-el-concepto-de-emprendimiento.pdf>.
- Rifkin, J., & Santos Mosquera, A. (2011). *La tercera revolución industrial* (p. 397). Barcelona, España: Paidós.

- Sandoval, A. (2020). Tipos de emprendimiento y sus características. Algunos ejemplos - Think Big Empresas. Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/tipos-de-emprendimiento/>
- Sanchez, J.(2017). *Educación Emprendedora. Estado del Arte*. Scielo, Perú.
- Schumpeter, J. (1957). *Teoría del desenvolvimiento económico. Una investigación sobre ganancias, capital, crédito, interés y ciclo económico* (3rd ed., p. 18). México D.F.: Fondo de Cultura Económico.
- Schnarch Kirberg, A. (2014). *Emprendimiento exitoso* (p. 262). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Serrotho. (2018). Chatbots" e Inteligencia Artificial irrumpen Recursos Humanos. *Techdata*. Recuperado de <https://blog.techdata.com/ts/latam/chatbots-e-inteligencia-artificial-irrumpen-recursos-humanos>
- Toro Lasso, J., & Ortegón Alvarez, A. (1999). *Corriendo el telón del concepto emprendedor* (37th ed., pp. 133-141). Colombia: Escuela de Administración de Negocios.
- Vainrub, R. (2009). *Una Guía Para Emprendedores* (p. 368). México: Pearson Educación de México, SA de CV.